



Sayı : E-43097367-609-97867
Konu : Kurum İletişim Bilgileri

16.02.2024

DAĞITIM YERLERİNE

GENELGE (2024/03)

Bilindiği üzere, teknolojik gelişmelere bağlı olarak dünyada kitle iletişim araçlarında birçok değişiklik ve yenilik ortaya çıkmış ve söz konusu araçların çeşitlenmesi sonucunda gerek kamusal alanda gerek özel sektör bazında iletişim araçlarının önemi artmıştır. Birçok kamusal hizmetin dijital ortamda da sunulabilmesi gerçeğinden hareketle hizmet algısında ya da hizmet talebinde anlayış değişikliği meydana gelmiş olup bu değişiklikler sonucunda kamu kurum ve kuruluşlarımızdan hizmet almak isteyen vatandaşlarımız tarafından geleneksel yöntemlerin dışında **telefon, faks, e-posta ve yazılı/görsel diğer iletişim araçlarıyla** kurumlarımıza müracaat edilebildiği görülmektedir.

Vatandaşlarımızın iletişim araçları yoluyla kurumlarımıza kolay bir şekilde ulaşmasının sağlanması ve bu sayede **vatandaşlarımızın talep, dilek, şikayet ve temennilerinin** uygun olan araçlarla ilgili birimlerimize iletilmesi amacıyla kurumlara ait telefon ve faks numaraları ile e-posta adreslerinin kurum web sitelerinden kontrol edilerek **güncellenmesi** ayrıca diğer duyuru kanallarında (pano, afiş vs.) yer alan bilgilerin en güncel şekilde paylaşılması önem arz etmektedir.

Kurumsal iletişim bilgilerinin görünürlüğünün artırılarak ön plana çıkarılması için küçük harf karakterleri (punto) yerine daha büyük harfler kullanılması ve web sitelerinde kurum iletişim bilgilerinin **alt menülerde yer almaması** konusunda iyileştirmelerin yapılması bu anlamda faydalı olacaktır.

Uygulamada aksamaya mahal vermeyecek şekilde iletişim altyapısındaki (varsa) **aksaklıkların ve/veya yetersizliklerin** ortadan kaldırılarak **vatandaş memnuniyetini artırıcı tedbirlerin** alınması, belirtilen konulara gerekli hassasiyetin ve özenin gösterilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: zNzD1G-u8Vvpr-bwQOEP-6+1Q+h-p9TRTdVn Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>



Yukarıda bahsedilen konuların koordinasyonu, uygulanması ve izlenmesi **Valiliğimiz İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğünün sorumluluğunda** olup kurumlarımızca aşağıda yer alan hususlarda gerekli çalışmaların ivedilikle yapılması ve konuyla ilgili ihtiyaç duyulması halinde **resmi yazıya gerek kalmaksızın** Valiliğimizce istenilen bilgilerin (gizlilik dereceli olanlar hariç) bahse konu müdürlük ile paylaşılması önem arz etmektedir.

Bu bağlamda kurum telefon ve faks numaraları ile kurumsal e-posta adreslerinin **aktif olup olmadığının kontrol edilmesi**, aktif olmayanlar varsa bunların aktif hale getirilmesi, **resmi web sitelerinde yer alan bilgilerin** güncelliğinin kontrol edilmesi, güncel olmayan bilgilerin güncellenmesi, dışarıdan gelen telefon aramalarına ilgili personelce cevap verilmesi, **çağruların cevapsız bırakılmamasının** sağlanması ve **web arama motorlarında** kurum iletişim bilgilerinin aratılması sonucunda, kurumla ilgili **güncel bilgilere** (telefon, faks numarası, e-posta adresi ve açık adres) vatandaşlarımızca ulaşılmamasının sağlanması gerekmektedir.

Genelgede belirtilen esasların uygulanmasında herhangi bir aksaklığa meydan verilmemesi ve mağduriyete neden olunmaması, ayrıca Valiliğimizin resmi web sitesinde güncelleme çalışması yapılacağından ekte yer alan formun doldurularak en geç **23 Şubat 2024 Cuma** günü mesai saati bitimine kadar Valiliğimize (**İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü**) gönderilmesi hususunda;

Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Gökmen ÇİÇEK
Vali

Ek: İletişim Bilgileri Formu (1 Sayfa)

Dağıtım:

Gereği:

Kaymakamlıklara

Kamu Kurum ve Kuruluşlarına

Bilgi:

Kayseri Büyükşehir Belediye Başkanlığına

Kayseri Cumhuriyet Başsavcılığına

Üniversite Rektörlüklerine

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: zNzD1G-u8Vvpr-bwQOEP-6+1Q+h-p9TRTdVn Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-ebys>

Sahabiye Mahallesi Sivas Bulvarı No:1 Kocasinan / Kayseri
Telefon No: (352)221 07 37 Faks No: (352)222 72 00
e-Posta: kayseri@icisleri.gov.tr İnternet Adresi: <http://www.kayseri.gov.tr>
Kep Adresi: icisleribakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Pınar CAVLAK
Bilgisayar İşletmeni
Telefon No:

